

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA

Informe de satisfacción

III TRIMESTRE DE 2025



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E . S . E

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL INFORME
3. METODOLOGÍA APLICADA
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA
6. ANALISIS DE RESULTADOS
7. CONCLUSIONES

1. Introducción

La medición de la satisfacción se constituye como una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora relacionadas con los servicios prestados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. A través de este proceso es posible analizar en profundidad las principales causas de inconformidad de los usuarios, así como reconocer las fortalezas con las que cuenta la institución, permitiendo así la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.

2. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a partir de las encuestas aplicadas en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles causas de inconformidad en los servicios prestados.

2.1 Objetivos específicos

- 1- Aplicar mensualmente la encuesta de satisfacción a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
- 2- Analizar y tabular los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
- 3- Socializar a los líderes los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción para establecer acciones de mejoramiento en los procesos y/o servicios, si aplica.

3. Metodología aplicada

Teniendo en cuenta la población objeto y metas institucionales, se lleva a cabo un análisis de tipo descriptivo cualitativo – cuantitativo.

7. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA ?

[Copiar gráfico](#)

462 respuestas



8. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA ?

[Copiar gráfico](#)

462 respuestas



9. ¿La gestión realizada por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. le ha ayudado a usted a resolver sus problemas o necesidades?

[Copiar gráfico](#)

457 respuestas



Fuente: Propia proceso SIAU, reporte encuestas Satisfacción al Usuario, HSLV 2025.

Preguntas realizadas durante la aplicación de la encuesta:

- 1- ¿Usted asiste al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?
- 2- Por favor califique las condiciones de confort del área donde se encuentra en este momento.
- 3- Considera usted, ¿que la dieta suministrada en el hospital es?
- 4- ¿Cómo califica la labor del personal asistencial? (Médicos)
- 5- ¿Cómo califica la labor del personal asistencial? (Enfermer@s, auxiliares, terapeutas, nutricionistas, fisioterapeutas, etc.)

6- ¿Cómo califica la atención en ventanilla/caja en cuanto al proceso administrativo (Admisión facturación, cobro y entrega de resultados)?

7- ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?

8- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?

9- ¿La gestión realizada por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. le ha ayudado a usted a resolver sus problemas o necesidades?

10- ¿Recibió información de los DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, por parte del HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?

11- ¿La información brindada acerca de los DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, fue entendible por usted?

12- ¿Recibió educación sobre la segregación de residuos hospitalarios?

13- Durante su atención, ¿se sintió discriminado por alguna condición propia?

14- Si desea hacer un comentario u observación, FAVOR ESCRIBALO. Para calcular la muestra se emplea la formula obtenida en la técnica de muestreo probabilístico aleatorio sistemático, con las siguientes constantes:

Para calcular la muestra se emplea la formula obtenida en la técnica de muestreo probabilístico aleatorio sistemático, con las siguientes constantes:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

Donde las constantes son:

N: población

n: muestra

e: error de la muestra 0.05

p: probabilidad a favor 0.5

q: probabilidad en contra 0.5

z: 1.96 (nivel de confianza del 95%)

De esta manera se puede saber cuántas encuestas se deben aplicar mensualmente por servicio, el dato se obtiene a partir del número de usuarios atendidos durante la vigencia anterior, dato estadístico generado a través de los RIPS.

PROCESO O SERVICIO
Ambulatorio
Laboratorio
Imágenes Diagnósticas
Fisioterapia
Quirófanos
Hospitalización Pediatría
Hospitalización Adultos
Hospitalización Ginecología
UCI Neonatal
UCI Pediátrica
UCI Adultos
Urgencias Adultos
Urgencias Ginecología
Urgencias Pediatría

4. Alcance

En cumplimiento de los requerimientos establecidos por el área de Control Interno, se elabora el presente informe con el propósito de dar cumplimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, Transparencia y Ética Pública. Para su desarrollo, se evalúan y analizan de manera integral todos los servicios prestados por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., centralizando la evaluación y el procesamiento de la información en un único proceso, con el fin de garantizar la confiabilidad, consistencia y validez de los datos obtenidos.

5. Criterios de evaluación

Cirugía

Conforme a lo dispuesto por la Ley 100 de 1993, se garantiza la prestación de los servicios de salud conforme a la capacidad instalada y a los contratos suscritos con las Entidades Promotoras de Salud (EPS), articulando acciones que permitan una atención oportuna y continua a los usuarios.

Como acción de mejora, el líder del proceso continúa enviando de manera mensual el listado de pacientes que se encuentran en lista de espera quirúrgica, teniendo en cuenta el diagnóstico clínico y la casa médica con la cual las EPS tienen contrato para la entrega del material de osteosíntesis, con el fin de prevenir la cancelación imprevista de cirugías y optimizar la programación quirúrgica.

Adicionalmente, desde el proceso SIAU, mediante la estrategia "Susanita te escucha y más cerca de ti", se mantiene una comunicación frecuente y asertiva con los jefes de enfermería de hospitalización, el proceso de referencia y contrarreferencia y los agilizadores designados en las salas de ingreso a quirófanos, lo cual permite garantizar información clara, oportuna y articulada a los pacientes y sus familias durante el proceso de atención.

Proceso ambulatorio (asignación de citas especializadas)

Conforme a la ley 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud, incluyendo la accesibilidad como un elemento esencial, garantizando que nuestros usuarios accedan a

los servicios y tecnologías de salud de manera oportuna eficaz y de calidad. En el marco de la alta demanda para la asignación de citas con las diferentes especialidades ofertadas en nuestra institución y ante los cambios administrativos presentados con las EAPB, se continúa con el apoyo permanente de colaboradores asignados desde el proceso de Sistema Integral de Atención al Usuario para el proceso Ambulatorio en la sede San Camilo y en la sede principal la Ladera, con el propósito de brindar a los usuarios información personalizada de acuerdo a la particularidad de cada caso. El líder del proceso ambulatorio envía relación de las pqrscd a las EAPB con el objetivo de dar a conocer casos en los cuales no aplica la solicitud de asignación de citas con nuestra entidad.

Durante el IV trimestre de 2025 se mantuvo la ampliación de los canales habilitados para la atención de llamadas al tiempo (call center) de 60 a 70 líneas, se continúa con la asignación de correo electrónico asignaciondecitas@hosusana.gov.co para las EAPB y con la asignación de cupos adicionales para el proceso SIAU ante la solicitud de citas para con las especialidades de mayor demanda; de igual manera teniendo en cuenta las gestiones realizadas por las Subdirecciones (Científica y Administrativa) y contratación, se establecieron acuerdos contractuales establecidos con las EAPB, poco a poco cubriendo la demanda insatisfecha.

Se continúa evidenciando durante la aplicación de las encuestas de satisfacción fallas a nivel comunicacional ya que los usuarios no tenían conocimiento o claridad de los cambios que sus aseguradoras habían realizado, como también sobre la actualización de las líneas telefónicas a los cuales pueden llevar a cabo la programación de las citas ambulatorias.

Subproceso Urgencias y Hospitalización de: Adultos, Ginecología y Pediatría

Desde el proceso de Atención al Usuario (SIAU) y en articulación con los subprocesos institucionales, así como con las políticas centradas en la persona (Humanización), se continúa brindando apoyo a nivel comunicacional y de hotelería, especialmente ante el aumento en el número de consultas, con el fin de mitigar la generación de PQRSD y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, y en el marco de la Política de Humanización en la Atención, específicamente desde la línea de acción "Atendemos con empatía al usuario y su familia",

mediante las estrategias internas “Rondas Humanizadoras” y “Ruta del Sol”, se realizaron rondas diarias en los diferentes servicios asistenciales, logrando impactar a 2.105 usuarios durante el IV trimestre de 2025, promoviendo una atención más cercana, empática y oportuna.

Adicionalmente, a través de la estrategia interna liderada por el proceso SIAU, denominada “Susanita te escucha”, se identificaron y abordaron situaciones en tiempo real, acompañando y orientando a 749 usuarios durante el IV trimestre de 2025, brindando apoyo directo y guiándolos en el proceso para ofrecer una mejor solución a sus requerimientos, contribuyendo así a la reducción de inconformidades y al fortalecimiento de la experiencia del usuario.

6. Análisis de resultados

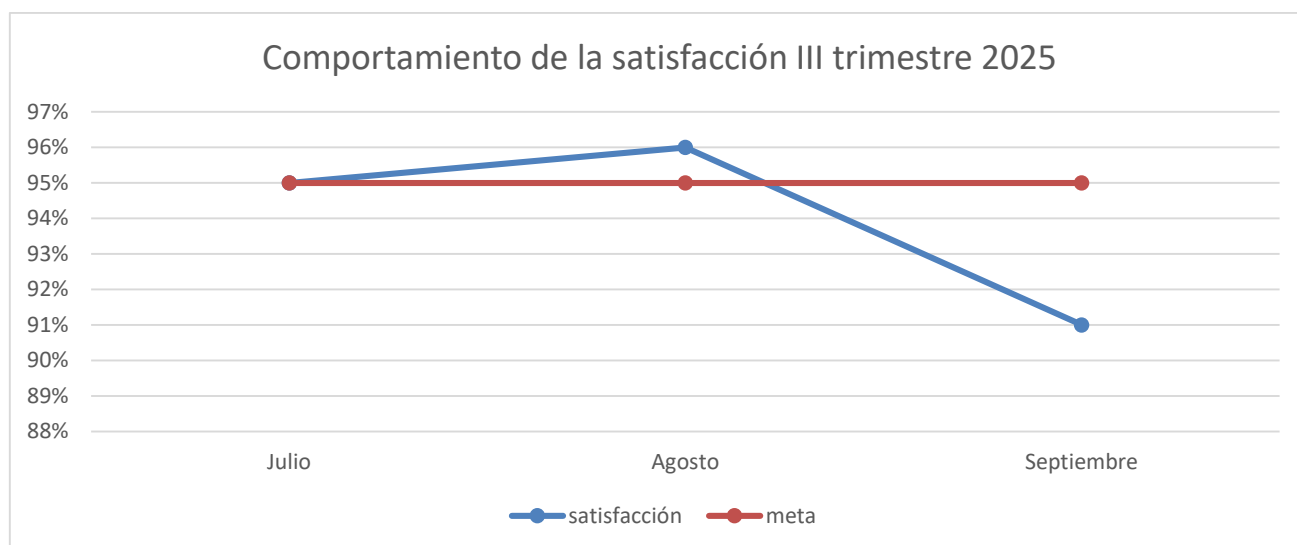
Durante el periodo comprendido desde 01 de julio a 30 de septiembre de 2025 se aplicaron 1.368 encuestas, teniendo en cuenta la meta mínima de ejecución de 451 encuestas por mes, las cuales fueron distribuidas así

N° ENCUESTAS POR SERVICIO AL MES 2025	
AMBULATORIO	135
URGENCIAS ADULTOS	88
LABORATORIO	72
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	52
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	32
CIRUGIA	24
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	12
URGENCIAS PEDIATRÍA	9
TERAPIA FÍSICA	8
UCI NEONATAL	8
URGENCIAS GINECOLOGÍA	5
HOSPITALIZACIÓN GINECOLOGÍA	3
UCI ADULTOS	2
UCI PEDIATRÍA	1
TOTAL MENSUAL	451

Fuente: Propia, Proceso SIAU, HSLV 2025

Satisfacción global III trimestre 2025

1. SATISFACCIÓN GLOBAL



En atención a lo proyectado en la gráfica, la tendencia porcentual de la satisfacción global de los usuarios entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 no supera la meta base del 95%. De los usuarios que accedieron a los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., 1.283 manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida, alcanzando un 94% de satisfacción durante el III trimestre de 2025.

El no cumplimiento de la meta institucional del 95% obedece a múltiples factores, entre ellos la sobreocupación de la capacidad instalada hospitalaria, lo cual genera demoras en la prestación de los servicios. Asimismo, se amplió el contenido de la encuesta de satisfacción, pasando de 3 a 14 preguntas con el fin de profundizar y obtener una mayor claridad sobre las fortalezas y falencias del servicio brindado.

En concordancia a lo anteriormente descrito, respecto al restante de usuarios que expresaron su inconformidad estuvo relacionada principalmente por:

Accesibilidad: De acuerdo con los informes mensuales reportados entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, se evidencia que el acceso a citas de subespecialidades de manera ambulatoria entre ellas Otorrinolaringología, Neurología Pediátrica, Endocrinología y Neumología presenta una alta demanda y una limitada oferta en el Departamento del Cauca.

Oportunidad: En lo evidenciado en los informes para este III trimestre de 2025, reconocemos la inconformidad de los pacientes ya que esto se debe a demora en la programación de cirugía y/o cancelación imprevista de la misma, esto se debe en su mayoría a que las EAPB no han dado celeridad en el oportuno envío de material de osteosíntesis; también por el colapso presentado en los servicios de urgencias donde se debe adelantar turnos clasificados como riesgo vital.

Comunicación: Para el III trimestre de 2025, las inconformidades suelen relacionarse principalmente con aspectos de comunicación, ya que algunos usuarios no se sienten satisfechos con la forma o el lenguaje utilizado para brindar información sobre su estado de salud. La falta de comprensión juega un papel importante en la percepción de satisfacción.

Confort: Se identifica que en los servicios de Urgencias de adultos, Ginecología y Pediatría existen oportunidades de mejora relacionadas con el confort, especialmente en lo referente a la calidad de los alimentos entregados. Asimismo, se presentan situaciones asociadas a las altas temperaturas en áreas como Urgencias de Ginecología, donde actualmente se cuenta con muy pocos dispositivos para disipar el calor de manera temporal (ventiladores).

Por último, se evidencian algunos sofás y camillas en el servicio de Urgencias de adultos que requieren fortalecer los procesos de desinfección y realizar ajustes ergonómicos adecuados.

¿Qué acciones de mejora se implementaron? Proceso Ambulatorio e imágenes diagnósticas (asignación de citas especializadas):

En el marco de la alta demanda para la asignación de citas con las diferentes especialidades ofertadas en nuestra institución y ante los cambios administrativos presentados con las EAPB, se continúa con el apoyo permanente de colaboradores asignados desde el proceso de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) y la

Política de Humanización para el proceso Ambulatorio, tanto en la sede San Camilo como en la sede principal La Ladera, con el propósito de brindar a los usuarios información personalizada de acuerdo a la particularidad de cada caso. Asimismo, los líderes del proceso ambulatorio e imágenes diagnósticas remiten la relación de las PQRSD a las EAPB con el objetivo de dar a conocer casos en los cuales no aplica la solicitud de asignación de citas con nuestra entidad.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se mantuvo la habilitación de los canales de atención telefónica (call center), con una disponibilidad de entre 60 y 70 líneas para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios. De igual manera, se continúa utilizando el correo electrónico asignaciondecitas@hosusana.gov.co exclusivo para las EAPB, así como la asignación de cupos adicionales por parte del proceso SIAU para dar respuesta a la solicitud de citas en las especialidades con mayor demanda. En este sentido, se ha ampliado el agendamiento de citas específicamente en áreas como ortopedia, medicina del dolor y medicina interna, con el fin de reducir progresivamente.



imágenes diagnósticas, mediante el uso de la aplicación WhatsApp, lo que permite a los usuarios programar sus citas no solo de manera presencial o telefónica, sino también a través de este medio digital, donde se les garantiza una respuesta oportuna y eficaz. No obstante, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, se siguen evidenciando

fallas a nivel comunicacional, ya que muchos usuarios manifiestan no tener conocimiento o claridad sobre los cambios realizados por sus aseguradoras. Asimismo, persiste el desconocimiento respecto a la actualización de las líneas telefónicas disponibles para la programación de citas ambulatorias, lo que indica la necesidad de reforzar las estrategias de difusión y comunicación institucional.

6. Conclusiones

De acuerdo con los datos obtenidos a partir del instrumento Encuesta de Satisfacción Global para el III trimestre de 2025, se puede inferir que una de las principales causas de insatisfacción está relacionada con la accesibilidad a citas de subespecialidades, entre ellas Otorrinolaringología, Neurología Pediátrica, Endocrinología y Neumología. De igual manera, el subproceso de Cirugía presenta una alta demanda de solicitudes para intervenciones en la especialidad de Ortopedia y Traumatología, donde la consecución del material de osteosíntesis se ha visto afectada por trámites administrativos por parte de la casa médica contratada por la EAPB, dificultando el establecimiento de un diálogo efectivo para garantizar su entrega oportuna.

Es importante señalar que, aunque para el cierre del III trimestre de 2025 la satisfacción global alcanzó el 94% y no superó la meta institucional del 95%, este resultado obedece a factores ajenos al hospital, como la sobreocupación de la capacidad instalada hospitalaria.

No obstante, se destaca el compromiso institucional por mejorar la comunicación y la accesibilidad a los servicios de salud. La divulgación de los canales de acceso, la socialización del portafolio de servicios y el acompañamiento en la gestión de trámites en tiempo real son acciones que buscan empoderar a los usuarios y mejorar su experiencia durante su permanencia en la institución.



Proyectó
Juan Sebastián Miño López
Administrativo SIAU
Afiliado partícipe ASIES



Revisó
Lina Narvaez Giron
Líder SIAU
Afiliada partícipe ASIES